

---

## 客户服务与客诉危机处理（1日）

### 1、VIP 顾客的开发服务

VIP 顾客的特殊意义  
顾客对百货的认知过程  
通过服务获得顾客的信赖  
\* 分享：国际大牌最新动向

### 2、VIP 顾客的信息管理

顾客信息的分类整理  
VIP 顾客的细节记录  
顾客类型和购物心理  
\* 演练：顾客信息表设计

### 3、提升会员的忠诚度

VIP 会员的优惠活动  
VIP 会员的特别关爱  
会员服务的奇思妙想  
\* 分享：国外会员服务案例

### 4. 永远无法避免的顾客投诉

当顾客投诉突如其来  
投诉处理的初期对应  
接待顾客用词要谨慎  
\* 分享：国外品牌的异常举动

### 5、投诉处理的基本原则

投诉处理的基本流程  
顾客投诉的发生、对应和验证  
面对投诉必要的态度  
\* 分享：投诉处理工具表设计

### 6、避免投诉防患于未然

问题解决不代表事情结束  
避免二次投诉的基本原则  
投诉处理的解决和事后跟踪  
\* 分享：投诉处理实际案例